

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - TI

PROCESSO Nº 01416.000061/2017-12

### 1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. Prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação para apoio às seguintes atividades:

1.1.1. Suporte Técnico de 1º Nível (central de atendimento);

1.1.2. Suporte Técnico de 2º Nível (atendimento presencial);

1.1.3. Suporte Técnico de 3º Nível (especialistas);

1.1.4. Monitoramento de Ambiente de TIC e Segurança;

1.1.5. Projetos da Área de Tecnologia da Informação.

1.2. Os serviços serão prestados nas instalações atuais da Contratante, no Rio de Janeiro - RJ, em Brasília - DF, em São Paulo - SP e nas demais localidades que porventura vierem a ser utilizadas;

1.3. Observar-se-á as melhores práticas das disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças e Conhecimentos do ITILv3;

1.4. A execução do contrato se dará por Serviços, salvo na atividade "Projetos da Área de Tecnologia da Informação" que deverá ser medida por UST, pois não são atividades continuadas.

### 2. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

2.1. Necessidades de Negócio

<b>Necessidade 1:</b>	<b>Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicações</b>		
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Id</b>	<b>Envolvidos</b>
<b>1</b>	Instalação, Configuração e Suporte da Infraestrutura computacional.	<b>1</b>	Suporte Técnico
<b>2</b>	Controle e Gerenciamento de Backup de Dados, gestão de ativos de rede de armazenamento de dados	<b>1</b>	Serviço de proteção de dados
<b>3</b>	Análise e Monitoramento do Ambiente	<b>1</b>	Serviço de operação de Datacenter
<b>4</b>	Serviços de redes LAN e WAN	<b>1</b>	Serviço de administração de Redes
<b>5</b>	Gerenciamento, instalação, configuração e suporte de serviços baseados em Servidores Windows	<b>1</b>	Serviço de administração Windows
<b>6</b>	Gerenciamento, instalação, configuração e suporte de serviços baseados em Servidores Linux	<b>1</b>	Serviço de administração Linux
<b>7</b>	Análise, configuração e monitoramento de Segurança de Dados e Sistemas	<b>1</b>	Serviço de Segurança da informação
<b>8</b>	Instalação, criação, configuração e suporte a ambientes de desenvolvimento e de aplicações	<b>1</b>	Serviço DevOps
<b>9</b>	Configuração, manutenção, monitoramento, suporte e criação de ambientes virtuais	<b>1</b>	Serviço de administração de ambientes Virtualizados
<b>10</b>	Coordenação de Suporte Técnico ao Usuário Final e Help Desk	<b>1</b>	Serviço de coordenação de Suporte e Help Desk
<b>11</b>	Coordenação de Sustentação ao Ambiente de Datacenter	<b>1</b>	Serviço de coordenação de Sustentação ao Datacenter

<b>Necessidade 1:</b>	<b>Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicações</b>		
<b>12</b>	Gestão de fluxos de trabalho, análise de processos e melhorias de serviços de TIC	<b>1</b>	Serviço de apoio à gestão de serviços de TIC.
<b>13</b>	Monitoramento do ambiente por 24 horas ao dia e 365 dias ao ano, com emissão de alertas/notificações e fluxo de acionamento de equipes.	<b>1</b>	Serviço de Monitoramento de ambiente de TIC.

<b>Necessidade 2:</b>	<b>Monitoramento do ambiente de TIC</b>		
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Id</b>	<b>Envolvidos</b>
<b>1</b>	Planejamento de Projetos de TIC	<b>1</b>	Serviço de Monitoramento de ambiente de TIC.
<b>2</b>	Gestão de Projetos de TIC	<b>1</b>	Gerente de Projetos
<b>3</b>	Execução de Projetos de TIC	<b>1</b>	Equipe Técnica da Contratada

## 2.2. Requisitos Tecnológicos

<b>Id</b>	<b>Tipo</b>	<b>Requisito</b>
<b>1</b>	Call Center	Caso a CONTRATADA decida por uma equipe de central de atendimento remota, em local diverso da CONTRATANTE, aquela deverá prover toda a tecnologia necessária para o funcionamento conforme especificações técnicas requisitadas, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
<b>2</b>	Monitoramento	Caso a CONTRATADA decida por uma equipe de monitoramento remota, em local diverso da CONTRATANTE, aquela deverá prover toda a tecnologia necessária para o funcionamento conforme especificações técnicas requisitadas, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

## 2.3. Demais Requisitos

<b>Id</b>	<b>Tipo</b>	<b>Requisito</b>
<b>1</b>	N/A	N/A
<b>2</b>	N/A	N/A
<b>3</b>	N/A	N/A
<b>4</b>	N/A	N/A

## 3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

<b>Solução</b>	<b>Nome da Solução:</b>	N/A
	<b>Entidade:</b>	N/A
	<b>Valor Estimado:</b>	N/A
	<b>Descrição:</b>	N/A
	<b>Fornecedor:</b>	N/A

## 4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

<b>Requisito</b>	<b>Id da Solução</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não se Aplica</b>
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?		X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?				X

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução é um software livre ou software público?				X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?				X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)				X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)				X

## 5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

### 5.1. Solução Escolhida

Para atendimento dos objetivos institucionais, a ANCINE necessita de um ambiente de tecnologia da informação que dê suporte às diversas áreas finalísticas e administrativas de forma a suprir à demanda por um emprego intensivo da TI em seus processos de trabalho.

A contratação promoverá o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços, a ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico; a garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário; a manutenção e a ampliação da base de conhecimento e a aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC.

Em função do limitado quadro de servidores do quadro permanente, se faz necessária a terceirização de atividades de apoio e execução de serviços de infraestrutura, deixando as responsabilidades de gestão e coordenação aos servidores.

Estes serviços são de natureza contínua e compreendem a operação do Centro de Processamento de Dados (CPD), o suporte à infraestrutura computacional, o monitoramento e manutenção de um ambiente seguro, e o atendimento aos usuários.

São benefícios diretos: a operacionalização do ambiente computacional da Agência; o atendimento de demandas de infraestrutura computacional; a manutenção dos serviços ora em utilização; a implantação de novos serviços e melhorias dos serviços de TI existentes.

O objeto desta licitação foi dividido em dois itens por conta da natureza de serviços que são distintos, mas que por serem interdependentes precisam ser prestados por uma mesma empresa.

A opção por lote único está fundamentada na IN 02/2008 SLTI/MPOG, em redação dada pela IN 03/2009 SLTI/MPOG, onde encontra-se estabelecido que é admissível a aquisição por lote único quando, comprovada e justificadamente, houver inter-relação entre os serviços contratados, gerenciamento centralizado ou implicar em vantagem para a Administração.

Quando analisado sob os aspectos técnicos percebe-se o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, onde é impossível estabelecer os limites, por extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade do ambiente como um todo, a alta disponibilidade e a gestão de riscos da contratação e dos negócios.

O item “Administração e Operação de Ambiente de TIC” dá conta dos serviços de suporte ao usuário e a operação de TIC. São serviços padronizados e mapeados através da atual ferramenta de controle de chamados da CONTRATANTE.

Para este item foi adotado uma estratégia de remuneração por preço fixo com base em uma volumetria estimada de chamados ao longo do ano, bem como a quantidade de ativos a serem gerenciados e de usuários. Dessa forma evita-se a remuneração por abertura de chamado, análogo ao paradoxo lucro-incompetência que se pretende evitar. Assim, incentiva-se a CONTRATADA a ter o menor número de chamados possível, ou em outras palavras, um ambiente controlado e gerenciado dentro daquele preço fixo.

O item “Melhoria Continuada de Ambiente de TIC” dá conta de projetos de infraestrutura como por exemplo atualização de versão de banco de dados ou de produtos de terceiros (como o SEI), instalação, configuração e implantação de novas tecnologias e serviços.

Este item engloba, análise de soluções disponíveis internamente e no mercado de tecnologia da informação, o desenho e a implantação de serviços com maior grau de complexidade ou que por sua criticidade para o negócio demandam um maior dispêndio de tempo e maior alocação de profissionais para contemplar as diversas disciplinas necessárias à sua implantação.

Por conta da sua natureza não-continua, diferentemente dos demais itens, este será remunerado através de unidade de medida (UST) relacionada a complexidade técnica do somatório das atividades de projeto concluídas em determinado período, de acordo com o serviço executado.

#### 5.1.1. Bens e Serviços que Compõem a Solução

<b>Id</b>	<b>Bens/Serviços</b>
<b>1</b>	Serviço de Administração e Operação de Ambiente de TIC
<b>2</b>	Serviço de Melhoria Continuada de Ambiente de TIC

#### 5.2. Benefícios Esperados

<b>Id</b>	<b>Benefício</b>
<b>1</b>	Melhoria no atendimento ao usuário
<b>2</b>	Melhorias nos serviços de TI, incluindo a segurança.
<b>3</b>	Menor tempo de resposta das demandas de sustentação do ambiente computacional

### 6. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

<b>Id</b>	<b>Tipo de Necessidade</b>
<b>1</b>	Deve ser definida pela equipe de Infraestrutura e Segurança a infraestrutura necessária ao acesso remoto dos computadores da ANCINE para atendimento da contratada.

### 7. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

#### 7.1. Recursos Materiais

<b>Recurso 1:</b>	N/A	
<b>Quantidade:</b>	N/A	
<b>Disponibilidade:</b>		
<b>Id</b>	<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	N/A	N/A
<b>2</b>	N/A	N/A
<b>3</b>	N/A	N/A

<b>Quantidade:</b>		
<b>Disponibilidade:</b>		
<b>Id</b>	<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>	<b>Responsável</b>
<b>1</b>	N/A	N/A
<b>2</b>	N/A	N/A
<b>3</b>	N/A	N/A

#### 7.2. Recursos Humanos

Id	Função	Formação	Atribuições
1	Gestor do Contrato	Analista Administrativo	Gestão e acompanhamento do contrato sob o ponto de vista técnico
2	Analista de TI	Analistas com especialização em TI	Integrantes da coordenação de Infraestrutura e Segurança de TI e da coordenação de Suporte ao Usuário
3			

## 8. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Id	Evento	Ação de Contingência	Responsável
1	Quebra de Contrato	Deverão ser deslocados servidores da Agência para os serviços de maior relevância.	Gerência de Tecnologia da Informação
2	Término do Contrato sem a finalização de nova contratação	Deverão ser deslocados servidores da Agência para os serviços de maior relevância.	Gerência de Tecnologia da Informação
3	Indisponibilidade do serviço de monitoramento	O monitoramento das áreas mais sensíveis deverão ser feitos por analistas da CONTRATADA dentro do ambiente da ANCINE.	Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação
4	Indisponibilidade da central telefônica	Deverão ser utilizados os canais de abertura de chamados via Correio Eletrônico e WEB	Coordenação de Serviços e Suporte ao Usuário

## 9. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

9.1. Assim, diante do exposto acima, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução demandada.

Em cumprimento ao disposto no art. 12 da [Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014](#), emitida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planej. da Contratação (SEI nº 0290716).



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Levy Argel, Coordenador(a)**, em 09/05/2017, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Otávio Albuquerque Ritter Dos Santos, Gerente de Tecnologia da Informação**, em 09/05/2017, às 17:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Glênio França, Secretário de Gestão Interna**, em 09/05/2017, às 17:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Emerson Cordeiro Ferreira, Assessor(a)**, em 09/05/2017, às 18:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ancine.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ancine.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0309720** e o código CRC **125D885C**.

